

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfionita, Mila dan Gunawan, Iba, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Jurnal Progress – Jurnal Pendidikan Akuntansi dan Keuangan Vol. 3 No. 1.*
- Fatima, Taqdees; Malik, Shahab Alam dan Shabbir, Asma. 2017. Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty: An Investigation in context of Private Healthcare Systems. *International Journal of Quality & Reliability Management Vol. 35 No. 6, 2018 pp. 1195-1214.*
- Hidayati, Tetra. 2014. Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Serta Kepercayaan Masyarakat Pada Kepolisian Sektor (Polsek) Bengalon. *Jurnal Ekonomika Bisnis Vol. 5 No. 1.*
- <https://laporgub.jatengprov.go.id/main/detail/73041.html#.YkYcTDWyTIU>
- Manulusi. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan.*Jurnal
- Musqari, Nurul dan Huda, Nurul. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). *Jurnal Perisai Vol. 2 No. 1.*
- Najmi, Fahlin, 2017. Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis Vol. 3 No. 2.*
- Nasution, Muhamad Irfan dan Simamora, Widya Sari. 2016. Peran Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*
- Paulou dan Gefen. (2002). *Building Effective Online Marketplaces with Institution-based Trust*
- Purnomo, Sigit dan Qomariah, Nurul. 2019. Improve Community Satisfaction and Trust in the Public Service Mal of Banyuwangi District. *Proceeding International Celsci Tech – UMRI 2019.*
- Putra, Arthur Yuangga dan Yuniati, Tri. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Bidang Perasuransian Pt Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen ISSN 2461-0593.*

- Qohirie, Muhammad Irfan Al, Dalimunthe, Ritha E. dan Rini, Endang Sulistya. 2020. dengan judul *The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction and Its Impact on Community Trust in the Medan District Court. International Journal of Research and Review Vol.7; Issue: 2.*
- Qohirie. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat pada pengadilan negeri Medan.* Tesis Universitas Sumatera Utara.
- Saputro. (2016). *Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar).* Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah Vol. 4 No. 2
- Sari. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa.* Jurnal Gamma PI Volume 3 Nomor 2
- Sukesi, 2011. Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 13 No. 1.*
- Tjiptono. ( 2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi
- Utary.(2015). *Kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan serta kepercayaan masyarakat pada kepolisian sektor Bengalon.*Jurnal
- Wardani, Suci dan Sari, Riezky Purnama. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Langsa. *Gamma – Pi : Jurnal Matematika dan Terapan Vol. 3 No. 2.*
- Yuliati, Susanti Wahyuningsih, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Vol. 14 No. 2.*
- Yusuf, 2017. Effect of Public Services Quality on Satisfaction and Its Implication on Public Trust. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 19, Issue 2. PP 14-20.*